

SUPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE – LIMITES DO PRODUTO**INTRODUÇÃO**

Este documento descreve as limitações e os limites conhecidos da oferta de Suporte Técnico de Software e é considerado incluído e parte integrante da Descrição do Serviço de Suporte Técnico de Software. As limitações aqui descritas esclarecem o escopo do suporte, delinham cenários em que serviços adicionais podem ser necessários e ajudam a estabelecer expectativas específicas do produto sobre o que está e o que não está incluído na oferta padrão de serviço. Isso assegura transparência tanto para o Cliente quanto para as equipes de suporte, além de apoiar a colaboração eficiente na resolução de incidentes relacionados a software.

CONTENTS

SISTEMAS OPERACIONAIS E HIPERVISORES	4
A. IBM AIX.....	4
B. Oracle Linux.....	5
C. Oracle Solaris.....	6
D. Red Hat Enterprise Linux	7
E. SUSE Linux Enterprise Server	8
F. Soluções VMware	9
G. Proxmox Virtual Environment	12
INFRAESTRUTURA HIPERCONVERGENTE	14
A. HPE SimpliVity.....	14
B. Nutanix (incluindo Nutanix Cloud Infrastructure, Nutanix Cloud Manager e Nutanix Unified Storage).....	15
C. Suporte Técnico VxRail	16
ARMAZENAMENTO	19
A. Dell PowerScale	19
B. Dell PowerStore	19
C. Dell PowerVault MD.....	19
D. Dell Compellent SC	20
E. Dell Compellent FS – FS8600	20
F. Dell Data Domain & PowerProtect	20
G. Dell EqualLogic	21
H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax.....	21
I. Dell XtremIO X1 & X2.....	21
J. Dell VNX & Unity	22
K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6	22
L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6	22
M. Dell Clariion.....	23
N. Dell Celerra.....	24
O. NetApp FAS, AFF, V-Series, E & EF-Series	24
P. Hitachi VSP, HUS, USP & HNAS	24
Q. Sistemas de storage IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & SVC	25
R. Bibliotecas de fitas automatizadas IBM & VTS's - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx.....	25
S. HPE Primera.....	25
T. HPE 3PAR.....	26
U. HPE Nimble CS, AFxxxx, AFxx & HF Series	26
V. HPE Alletra.....	26

1. Áreas de suporte dentro do escopo	27
W. HPE StoreOnce	28
1. Áreas de suporte dentro do escopo	28
2. Atividades fora do escopo	28
X. Everpure (anteriormente Pure Storage).....	29

SISTEMAS OPERACIONAIS E HIPERVISORES
A. IBM AIX

 1. *Áreas de suporte dentro do escopo*

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte a Kernel Panics e travamentos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação para questões relevantes ao sistema operacional quando o sistema apresenta kernel panics, causando travamentos e reinicializações inesperadas.
Suporte a conflitos de dependência de pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando surgem conflitos em decorrência da instalação, atualização ou remoção de pacotes, relevantes ao sistema operacional.
Falhas de serviço do SRC (System Resource Controller)	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando serviços do sistema gerenciados pelo SRC não conseguem iniciar, são interrompidos inesperadamente ou apresentam comportamento errático.
Suporte a problemas de rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando interfaces ou serviços de rede (por exemplo, sshd etc.) não estão funcionando corretamente, resultando em problemas de conectividade no sistema operacional.
Suporte a erros de armazenamento e de sistema de arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrem problemas em dispositivos de disco do sistema, LVM, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, E/S lenta ou erros de falta de espaço.
Falhas de software ou de aplicativos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação somente no nível do sistema operacional após um aplicativo falhar ou não executar adequadamente, causando interrupções de serviço. O Cliente ainda precisará acionar o suporte apropriado do fornecedor relacionado ao aplicativo/software.
Suporte a problemas de memória virtual e swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando o alto uso de swap ou o esgotamento de memória virtual leva à degradação de desempenho ou a falhas de aplicativos.

SERVIÇOS/ RECURSOS	INCLUÍDO NO ESCOPO
SMIT (System Management Interface Tool)	Sim
Workload Partitions (WPARs)	Sim
Live Kernel Update (LKU)	Sim
PowerVM	Sim
AIX Live Update	Sim
JFS2 (Journaled File System 2) & JFS	Sim
Dynamic Logical Partitioning (DLPAR)	Sim
Secure Boot	Sim
RBAC (Controle de Acesso Baseado em Funções) e Superuser Do	Sim
AIX Toolbox for Linux Applications	Sim
Suporte a Network File System (NFS) & CIFS	Atividades de servidor suportadas dentro do escopo
Ferramentas de monitoramento de desempenho (nmon, topas, vmstat, iostat)	Sim
IBM AIX Runtime Expert	Sim
Registro de erros (errpt, errlogger)	Sim
Recursos de segurança integrados (IPSec, SSL, Kerberos, LDAP)	Atividades de servidor suportadas dentro do escopo
AIX Trusted Execution	Sim
Agendamento com Cron & At	Sim
Controle de recursos & gerenciamento de políticas (RSET, WLM)	Sim
System Resource Controller (SRC)	Sim
Active Memory Expansion (AME)	Sim
AIX Network Installation Manager (NIM)	Auxílio com problemas no uso do NIM. Atividades de configuração/setup fora do escopo.

SERVIÇOS/ RECURSOS	INCLUÍDO NO ESCOPO
Logical Volume Manager (LVM)	Sim
AIX Object Data Manager (ODM)	Sim
Electronic Service Agent (ESA)	Sim
Secure Shell (SSH)	Sim
Gerenciamento de memória virtual do AIX	Sim
Network Interface Backup (NIB)	Sim
AIX Multipath I/O (MPIO)	Sim
Suporte a Fibre Channel no AIX	Sim
Drivers de dispositivo e extensões de kernel do AIX	Sim

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Root Cause Analysis (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, entre outros, o planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicativos
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas de administração diária de sistemas, incluindo, entre outros, rotinas de manutenção (housekeeping) de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade do sistema & revisões de desempenho, atividades de backup e restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menores/maiores. Embora o cliente seja integralmente responsável por obter e implementar patches, a PPT auxiliará caso o cliente tenha problemas no processo de aplicação de patches.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres (DR) em produção.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a um aplicativo ou produto que não seja baseado em SO (normalmente de terceiros).
- Compra de licenças, ativação e resolução de conformidade
- Problemas de compatibilidade de software e aplicativos
- Suporte a automação e orquestração
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações
- Hospedagem e gerenciamento de aplicativos
- Análise de desempenho e/ou tuning
- Atividades de Change Management, incluindo, entre outros, atualização de registros de mudanças ou participação em reuniões do CAB.
- Problemas de hardware subjacente.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e alertas
- ITSM (Integração com sistema de chamados)
- Atividades de hardening de segurança do sistema
- Clusterização
- Virtual I/O Server
- Suporte a iSeries

B. Oracle Linux

1. Áreas de suporte dentro do escopo

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte a Kernel Panics e travamentos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação para questões relevantes ao sistema operacional quando o sistema apresenta kernel panics, causando travamentos e reinicializações inesperadas.
Suporte a conflitos de dependência de pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando surgem conflitos em decorrência da instalação, atualização ou remoção de pacotes usando yum ou dnf, relevantes ao sistema operacional.
Falhas de serviço (problemas de systemd)	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando serviços gerenciados por systemd não conseguem iniciar, são interrompidos inesperadamente ou apresentam comportamento errático.
Suporte a problemas de rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando interfaces ou serviços de rede (por exemplo, sshd etc.) não estão funcionando corretamente, resultando em problemas de conectividade no sistema operacional.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte a erros de armazenamento e de sistema de arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrem problemas em partições de disco do sistema, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, E/S lenta ou erros de falta de espaço.
Negativas de permissão do SELinux	Suporte de solução de problemas quando o SELinux (Security-Enhanced Linux) nega acesso a recursos, fazendo com que aplicativos funcionem incorretamente ou que serviços falhem.
Falhas de software ou de aplicativos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação somente no nível do sistema operacional após um aplicativo falhar ou não executar adequadamente, causando interrupções de serviço. O Cliente ainda precisará acionar o suporte apropriado do fornecedor relacionado ao aplicativo/software.
Suporte a problemas de memória virtual e swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando o alto uso de swap ou o esgotamento de memória virtual leva à degradação de desempenho ou a falhas de aplicativos.

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Root Cause Analysis (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, entre outros, o planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicativos
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas de administração diária de sistemas, incluindo, entre outros, rotinas de manutenção (housekeeping) de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade do sistema & revisões de desempenho, atividades de backup e restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menores/maiores. Embora o cliente seja integralmente responsável por obter e implementar patches, a PPT auxiliará caso o cliente tenha problemas no processo de aplicação de patches.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres (DR) em produção.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a uma aplicação ou produto não baseado em SO (normalmente de terceiros).
- Compra de licenças, ativação e resolução de conformidade
- Problemas de compatibilidade de software e aplicações
- Suporte a automação e orquestração
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações
- Hospedagem e gerenciamento de aplicações
- Análise de desempenho e/ou tuning
- Atividades de gerenciamento de mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudança ou a participação em reuniões de CAB.
- Problemas de hardware subjacente.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e alertas
- ITSM (integração com sistema de tickets)
- Atividades de hardening de segurança do sistema
- Clusterização

C. Oracle Solaris

1. Áreas de suporte dentro do escopo

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para kernel panics e falhas	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação para incidentes relacionados ao sistema operacional quando o sistema apresentar kernel panics, causando falhas e reinicializações inesperadas.
Suporte para conflitos de dependência de pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrerem conflitos em decorrência da instalação, atualização ou remoção de pacotes, relacionados ao sistema operacional.
Falhas de serviços	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando serviços do sistema não iniciarem, pararem inesperadamente ou apresentarem comportamento errático.
Suporte para problemas de rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando interfaces ou serviços de rede (por exemplo, sshd etc.) não estiverem funcionando corretamente, resultando em problemas de conectividade no sistema operacional.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para erros de armazenamento e de sistema de arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrerem problemas em dispositivos de disco do sistema, LVM, ZFS, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Falhas de software ou aplicações	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação somente no nível do sistema operacional após uma aplicação falhar ou não executar corretamente, causando interrupções de serviço. O suporte apropriado do fornecedor relacionado à aplicação/software ainda precisará ser acionado pelo Cliente.
Suporte para problemas de memória virtual e swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando o alto uso de swap ou o esgotamento de memória virtual resultar em degradação de desempenho ou falhas de aplicações.

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, entre outros, planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações de sistemas e aplicações, movimentações e migrações
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas rotineiras de administração de sistemas, incluindo, entre outras, a manutenção básica (housekeeping) de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade do sistema & revisões de desempenho, backups e atividades de restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menor/maior. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar patches, a PPT auxiliará caso o cliente tenha problemas durante o processo de aplicação de patches.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres (DR) em produção.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a uma aplicação ou produto não baseado em SO (normalmente de terceiros).
- Compra de licenças, ativação e resolução de conformidade
- Problemas de compatibilidade de software e aplicações
- Suporte a automação e orquestração
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações
- Hospedagem e gerenciamento de aplicações
- Análise de desempenho e/ou tuning
- Atividades de gerenciamento de mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudança ou a participação em reuniões do Change Advisory Board (CAB).
- Problemas de hardware subjacente.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e alertas
- ITSM (integração com sistema de tickets)
- Atividades de hardening de segurança do sistema
- Clusterização
- Programação, scripting e/ou codificação

D. Red Hat Enterprise Linux

1. Áreas de suporte dentro do escopo

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Suporte para kernel panics e falhas	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação para incidentes relacionados ao sistema operacional quando o sistema apresentar kernel panics, causando falhas e reinicializações inesperadas.
Suporte para conflitos de dependência de pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrerem conflitos em decorrência da instalação, atualização ou remoção de pacotes usando yum ou dnf, relacionados ao sistema operacional.
Suporte para desempenho lento ou contenção de recursos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando o sistema ou aplicações específicas estiverem executando lentamente devido ao alto uso de CPU, memória ou disco.
Falhas de serviços (problemas com systemd)	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando serviços gerenciados pelo systemd não iniciarem, pararem inesperadamente ou apresentarem comportamento errático.
Suporte para problemas de rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando interfaces ou serviços de rede (por exemplo, sshd, httpd) não estiverem funcionando corretamente, resultando em problemas de conectividade.

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Suporte para erros de armazenamento e de sistema de arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrerem problemas com partições de disco, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Negativas de permissão do SELinux	O SELinux (Security-Enhanced Linux) nega acesso a recursos, fazendo com que aplicações apresentem mau funcionamento ou que serviços falhem.
Suporte para problemas de autenticação e gerenciamento de usuários	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando surgirem problemas com autenticação de usuários, políticas de senha ou autenticação centralizada (por exemplo, LDAP, Kerberos).
Problemas de compatibilidade de hardware	Solução de problemas e/ou fornecimento de suporte de remediação quando componentes de hardware (por exemplo, adaptadores de rede, controladoras de armazenamento, GPUs) não estiverem funcionando corretamente ou forem incompatíveis com a versão atual do RHEL.
Suporte para problemas de memória virtual e swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando o alto uso de swap ou o esgotamento de memória virtual resultar em degradação de desempenho ou falhas de aplicações.

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatório de Análise de Causa Raiz (RCA).
- Não fornecerá suporte para trabalho de projeto.
- Instalação, administração de sistemas no dia a dia ou configuração inicial de quaisquer sistemas.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menor/maior. No entanto, a PPT fará a remediação de quaisquer problemas encontrados durante o processo de upgrade, uma vez que este tenha sido realizado de forma responsável pelo Cliente.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres (DR) em produção.
- Atividades relacionadas à movimentação, remoção ou substituição do sistema.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a uma aplicação ou produto não baseado em SO (normalmente de terceiros).

E. SUSE Linux Enterprise Server

1. Áreas de suporte dentro do escopo

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para kernel panics e falhas	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação para incidentes relacionados ao sistema operacional quando o sistema apresentar kernel panics, causando falhas e reinicializações inesperadas.
Suporte para conflitos de dependência de pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrerem conflitos em decorrência da instalação, atualização ou remoção de pacotes usando Zypper, relacionados ao sistema operacional.
Falhas de serviços (problemas com systemd)	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando serviços gerenciados pelo systemd não iniciarem, pararem inesperadamente ou apresentarem comportamento errático.
Suporte para problemas de rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando interfaces ou serviços de rede (por exemplo, sshd etc.) não estiverem funcionando corretamente, resultando em problemas de conectividade no sistema operacional.
Suporte para erros de armazenamento e de sistema de arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando ocorrerem problemas nas partições de disco do sistema, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Negativas de Permissão do SELinux	Suporte de solução de problemas quando o SELinux (Security-Enhanced Linux) nega acesso a recursos, fazendo com que aplicações apresentem mau funcionamento ou serviços falhem.
Falhas (Crashes) de Software ou Aplicações	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação somente no nível do sistema operacional após uma aplicação falhar (crash) ou não conseguir executar adequadamente, causando interrupções de serviço. O suporte apropriado do fornecedor relacionado à aplicação/software ainda precisará ser acionado pelo Cliente.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para Problemas de Memória Virtual e Swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte de remediação quando alto uso de swap ou esgotamento de memória virtual resulta em desempenho degradado ou falhas (crashes) de aplicações.

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalhos de projeto, incluindo, entre outros, o planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicações
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas diárias de administração de sistemas, incluindo, entre outras, rotinas de housekeeping de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade do sistema e análises de desempenho, atividades de backup e restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menores/maiores. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar patches, a PPT ajudará se o cliente tiver problemas dentro do processo de patching.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação (acionamento) de recuperação de desastres em produção ou durante testes.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a uma aplicação ou produto não baseado em SO (normalmente de terceiros).
- Compra de licença, ativação e resolução de conformidade
- Problemas de Compatibilidade de Software e Aplicações
- Suporte a Automação e Orquestração
- Gerenciamento de Patches e Agendamento/Coordenação de Atualizações
- Hospedagem e Gerenciamento de Aplicações
- Análise de Desempenho e/ou Tuning
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudança ou a participação em reuniões do Change Advisory Board.
- Problemas de hardware subjacente.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e Alertas
- ITSM (Integração com Sistema de Chamados)
- Atividades de Hardening de Segurança do Sistema
- Clusterização
- Programação, scripting e/ou codificação

F. Soluções VMware

1. Áreas de suporte dentro do escopo

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	VSPHERE E VCENTER	VSAN	REDE NSX	SITE RECOVERY MANAGER	ARIA	HORIZON
Análise de Logs de Erro	Fornecimento de suporte técnico na análise de logs de sistema e de aplicações para identificar a causa dos erros.	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Consultas de gerenciamento de usuários do vCenter	Fornecimento de suporte técnico para adicionar, remover ou modificar usuários e grupos no ambiente VMware do Cliente.	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Consultas de gerenciamento de datastores	Fornecimento de suporte técnico para gerenciar a capacidade, de modo a operar de forma ideal.	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Consultas de gerenciamento de cluster	Fornecimento de suporte técnico para configuração de melhores práticas em todo o cluster, para maximizar desempenho e resiliência no ambiente do Cliente.	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Consultas de gerenciamento de host	Fornecimento de suporte técnico para configuração de melhores práticas em hosts ESXi, para	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	VSPHERE E VCENTER	VSAN	REDE NSX	SITE RECOVERY MANAGER	ARIA	HORIZON
	maximizar desempenho e resiliência no ambiente do Cliente.						
Consultas de desempenho no vCenter	Fornecimento de suporte técnico para tuning de desempenho, a fim de assegurar que o ambiente do cliente opere com desempenho ideal.	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Consultas sobre criação de máquinas virtuais e gerenciamento de templates	Fornecimento de suporte técnico para a criação e atualização de templates de máquinas virtuais, a partir dos quais será realizada a implantação do parque virtual do Cliente.	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Revisão de configuração de Disaster Recovery (DR)	Problemas que surgem durante a configuração ou após a execução de um processo de disaster recovery (DR), em que o SRM não consegue gerenciar de forma eficaz o failover para um site secundário.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Cenários de failover de teste / Testes de DR não disruptivos	Problemas que surgem durante a simulação de failover de máquinas virtuais (VMs) de um site primário (produção) para um site de recuperação (disaster recovery), para validar planos de disaster recovery (DR) sem afetar o ambiente de produção.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Geo-replicação de workloads	Problemas que surgem durante o processo de replicação de máquinas virtuais (VMs) e seus dados associados entre sites geograficamente dispersos.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Failback automatizado de VMs	Problemas encontrados durante o processo de retornar automaticamente máquinas virtuais (VMs) de um site de recuperação para o site primário (ou original) de produção, após a resolução de um desastre ou de um evento de failover planejado.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Consultas de configuração de appliances do Horizon	Orientação para examinar e interpretar logs de erro gerados por vários componentes no ambiente VMware Horizon.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Gerenciamento de usuários de VDI do Horizon	Orientação sobre como configurar e personalizar vários componentes e definições no ambiente VMware Horizon para atender aos requisitos e preferências específicos da organização de um cliente.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Consultas de desempenho no Horizon	Orientação sobre o gerenciamento de contas de usuários, direitos de acesso, entitlements e perfis no ambiente VMware Horizon. Isso abrange várias tarefas e capacidades voltadas a controlar o acesso do usuário a desktops virtuais, aplicações publicadas e recursos, bem como a garantir uma experiência do usuário contínua e segura.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Consultas sobre implantação/gerenciamento de desktops virtuais	Orientação sobre como monitorar, otimizar e assegurar o desempenho do ambiente VMware Horizon para fornecer aos usuários finais uma experiência de desktop virtual e de aplicações responsiva e confiável.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Falhas do Service Engine	Fornecimento de suporte técnico para investigar e resolver falhas do service engine, incluindo não registro, crashes ou esgotamento de recursos.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	VSPIHERE E VCENTER	VSAN	REDE NSX	SITE RECOVERY MANAGER	ARIA	HORIZON
Instabilidade de Serviço Virtual	Fornecimento de suporte técnico para diagnosticar e estabilizar serviços virtuais que ficam intermitentemente indisponíveis, com roteamento incorreto ou incapazes de alcançar membros do pool de backend.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Desvio de Configuração / Erros de Sincronização	Fornecimento de suporte técnico para detectar e resolver inconsistências de configuração entre nós controladores ou entre GUI, CLI e o estado de execução.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Problemas de Integração de API ou Automação	Fornecimento de suporte técnico para resolver problemas de integração com ferramentas de orquestração ou scripts personalizados, garantindo que fluxos de trabalho automatizados que usam as APIs do AVI funcionem de forma confiável e conforme pretendido.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Falhas na Execução de Fluxos de Trabalho (Somente Aria Automation Orchestrator)	Fornecimento de suporte técnico para identificar e resolver falhas na execução de fluxos de trabalho.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Problemas de Appliance do Aria Automation Orchestrator ou de Integridade (Health) do Serviço	Fornecimento de suporte técnico para avaliar e restaurar a integridade (health) do appliance ou serviço do Aria Automation Orchestrator, incluindo o tratamento de problemas de Java Virtual Machine (JVM), alto consumo de recursos ou reinicializações de serviço.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Falhas de Automação de Implantação (Aria Automation Orchestrator)	Fornecimento de suporte técnico para diagnosticar e resolver falhas de automação em fluxos de trabalho de provisionamento ou de implantação de recursos.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Desequilíbrio de Cluster ou Falhas de Nó (Aria Operations)	Fornecimento de suporte técnico para identificar e remediar desequilíbrio de cluster ou falhas em nível de nó.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Uso de Heap e Pressão na JVM	Fornecimento de suporte técnico para tuning de JVM e memória, para reduzir reinicializações de serviço e degradação de desempenho.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Tentativas de recuperação ou rebalanceamento com falha	Prestação de suporte técnico para problemas encontrados ao restaurar o balanceamento do cluster e ao recuperar nós com falha.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Falhas de Management Pack ou de adaptadores	Prestação de suporte técnico para problemas encontrados ao diagnosticar e restaurar integrações com falha com management packs ou adaptadores, para garantir a coleta ininterrupta de dados de sistemas críticos como vCenter e NSX.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não

2. Componentes do Aria dentro do escopo

- a. Aria Operations
- b. Aria Automation
- c. Aria Operations for Logs
- d. Aria Suite Lifecycle
- e. Aria Operations for Networks

3. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software VMware.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer produtos Broadcom/VMware, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menor/maior. No entanto, a PPT remediará quaisquer problemas encontrados durante o processo de upgrade após este ter sido realizado pelo Cliente.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de recuperação de desastre (DR) em produção.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta VMware.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.
- Ativação de licenças e resolução de conformidade em produtos VMware com licença por assinatura.
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações.
- Análise e ajuste de desempenho.
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudança ou a participação em reuniões do CAB.
- Problemas de hardware subjacente.
- Monitoramento e alertas.
- ITSM (Integração com sistema de chamados).
- Atividades de hardening de segurança do sistema.

G. Proxmox Virtual Environment

1. Áreas de suporte dentro do escopo

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Estabilidade do hipervisor & comportamento inesperado do nó	Solução de problemas e prestação de suporte de remediação no diagnóstico de kernel panics, falhas inesperadas ou falhas de serviços do hipervisor que impactem workloads existentes.
Falhas de runtime de máquinas virtuais & contêineres	Solução de problemas e prestação de suporte de remediação quando VMs ou contêineres existentes não conseguem iniciar, tornam-se inacessíveis ou apresentam erros em tempo de execução.
Erros de comunicação & sincronização do cluster	Solução de problemas de instabilidade do cluster, como perda de quorum, falhas de mensagens do corosync ou nós ficando fora de sincronização.
Problemas de acesso & disponibilidade de armazenamento (ZFS, Ceph, iSCSI, NFS, GlusterFS, FC)	Solução de problemas e prestação de suporte de remediação quando o armazenamento existente fica degradado, indisponível, corrompido ou deixa de responder conforme o esperado.
Incidentes de rede & conectividade (break/fix)	Solução de problemas reativa para perda de conectividade, comportamento incorreto de VLAN ou bridge, problemas de OVS/SDN ou falhas no caminho de rede que afetem serviços em execução.
Mau funcionamento de firewall virtual & controle de acesso	Suporte para problemas em que regras de firewall existentes, permissões de RBAC ou políticas de acesso não se comportem conforme configurado.
Erros de autenticação & integração com diretório	Assistência para resolver falhas em realms LDAP/AD/2FA existentes, problemas de certificados ou erros de login/autenticação.
Problemas no plano de gerenciamento do Proxmox & administração do datacenter	Solução de problemas e suporte de remediação para falhas que afetem a camada de gerenciamento do Proxmox, incluindo visibilidade de nós, sincronização de inventário, comportamento de acesso baseado em funções, acesso de gerenciamento e propagação de políticas em ambientes existentes.
Falhas de Alta Disponibilidade (HA)	Suporte de solução de problemas para diagnosticar failovers com falha ou travados, estados inesperados de recursos de HA ou mau funcionamento dos serviços de HA.

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, entre outros, planejamento associado a novos nós Proxmox, clusters ou sistemas de armazenamento, novas implantações de VM, LXC ou armazenamento, migrações, expansões ou redesenhos de ambientes Proxmox existentes.
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas diárias de administração de sistemas, incluindo, entre outras: instalação ou configuração inicial do Proxmox VE, PBS, Ceph, ZFS ou rede; criação, modificação ou desativação de VMs, contêineres ou armazenamento; housekeeping de sistema de arquivos; gerenciamento de credenciais; verificações de integridade; revisões de logs; documentação do sistema; configuração de jobs de backup; administração rotineira de backups; implementação de recuperação de desastre (DR) ou outras operações de restauração; treinamento de usuários ou orientação procedimental.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menor/maior. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar patches, a PPT auxiliará caso o cliente tenha problemas dentro do processo de aplicação de patches.
- Monitoramento proativo de ambientes Proxmox.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de recuperação de desastre (DR) em produção.
- Solução de problemas de quaisquer sistemas operacionais convidados.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a uma aplicação ou produto não baseado em SO (normalmente de terceiros).
- Compra de licenças, ativação e resolução de conformidade.
- Problemas de compatibilidade de software e aplicações.
- Suporte a automação e orquestração ou desenvolvimento de scripts.
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações.
- Hospedagem e gerenciamento de aplicações.
- Planejamento de capacidade.
- Análise, otimização e/ou ajuste de desempenho.
- Atividades de gerenciamento de mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudança ou a participação em reuniões do CAB.
- Problemas de hardware subjacente.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e alertas.
- ITSM (integração com sistema de chamados).
- Atividades de hardening de segurança do sistema.

INFRAESTRUTURA HIPERCONVERGENTE
A. *HPE SimpliVity*

O Suporte Técnico de Software do HPE SimpliVity está disponível apenas para clientes sob suporte contratual de manutenção de hardware com a Park Place e apenas para equipamentos cobertos durante o prazo aplicável, conforme indicado no Cronograma de Pedido do Cliente.

1. *Áreas de suporte dentro do escopo*

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para os entregáveis abaixo:

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Problemas com o plug-in do HPE SimpliVity para vCenter e Hyper-V ou com o plug-in do HPE Morpheus VM Essentials	Solução de problemas do registro, visibilidade, permissões ou operações do plug-in no vCenter ou Hyper-V, incluindo falhas de tarefas iniciadas a partir do plug-in.
Conectividade & serviços do OmniStack Virtual Controller (OVC)	Solução de problemas do status do serviço OVC, conectividade IP, sincronização de DNS/NTP, confiança de certificados e falhas relacionadas que impactem as operações do SimpliVity.
Problemas do OmniStack Accelerator	Solução de problemas de configuração do OmniStack Accelerator físico/virtual.
Problemas de integridade de federação/cluster	Solução de problemas de alertas de integridade, problemas de comunicação entre nós ou interrupções de serviço em uma federação ou cluster do SimpliVity; assistência no diagnóstico de configuração incorreta para restaurar a disponibilidade.
Conectividade do Arbiter & quorum	Solução de problemas de conectividade do Arbiter, alertas de quorum ou riscos de failover que possam afetar a disponibilidade de dados e a resiliência do cluster.
Capacidade do datastore & recuperação de espaço	Orientação e solução de problemas para alertas de espaço livre, visibilidade de oversubscription e comportamento de recuperação de espaço em datastores SimpliVity deduplicados/comprimidos.
Falhas de backup & restauração	Solução de problemas de backups SimpliVity policy-based e ad-hoc, bem como operações de restauração e montagem, incluindo visibilidade de catálogo e anomalias de retenção.
Replicação entre clusters & backups remotos	Solução de problemas de replicação e agendamento de backups remotos, conectividade entre sites e causas comuns de réplicas out-of-date ou falhas de jobs.
Degradação de desempenho (latência / IOPS / throughput)	Solução de problemas quando VMs/aplicações apresentam desempenho degradado; a assistência concentra-se nas camadas SimpliVity/vSphere ou Hyper-V e em gargalos típicos (não inclui tuning em nível de app-level).

Commented [GG1]: Add-in no Hyper-V

2. *Atividades fora do escopo*

- Remediação de problemas de licenciamento do software SimpliVity.
- Problemas de upgrade ou atualização do SimpliVity, incluindo aplicação de patches de segurança (travado por revisão).
- Desafios de expansão de nós e escalabilidade.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software adicionais (add-on) do SimpliVity.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta SimpliVity.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de disaster recovery em execução.
- Análise de Causa Raiz (RCA).

Observação: O Suporte Técnico do SimpliVity fornece solução de problemas e orientação remotas exclusivamente para o software HPE SimpliVity e suas dependências imediatas em ambientes VMware vSphere, Microsoft Hyper-V ou HPE Morpheus VM Essentials Software. Os componentes suportados incluem os plug-ins do SimpliVity para vCenter, Hyper-V ou HPE VM Essentials Manager, OmniStack Virtual Controller (OVC), OmniStack Accelerator, integridade da federação/cluster, conectividade do Arbitrer, datastores do SimpliVity, operações de backup/restore, replicação entre clusters e operações de máquinas virtuais conduzidas pelo SimpliVity. Este serviço não inclui suporte a recursos mais amplos das plataformas VMware ou Hyper-V, como rede NSX, Site Recovery Manager (SRM), Horizon VDI, Hyper-V Replica, nem operações de ciclo de vida como upgrades, patching e orquestração de disaster recovery. Clientes que necessitem de assistência com produtos avançados VMware, Hyper-V ou VM Essentials, ou com cenários operacionais em toda a plataforma, devem considerar a aquisição de suporte adicional de software para assegurar cobertura abrangente em seu ambiente.

3. Isenção de responsabilidade de suporte parcial de cluster

A Park Place Technologies ("PPT") tem o compromisso de oferecer suporte de software flexível e de alta qualidade para ambientes SimpliVity, inclusive em modelos híbridos nos quais apenas uma parte do cluster está sob cobertura da PPT e os nós restantes são suportados pelo Fabricante do Equipamento Original (OEM), como a HPE.

Nesses casos, os serviços da PPT permanecerão estritamente dentro do escopo definido de suporte de software e evitarão realizar alterações diretas em nós suportados pelo OEM. Embora a PPT adote todas as precauções para assegurar uma experiência de suporte fluida e coordenada, não podemos assumir responsabilidade por problemas relacionados a garantias do OEM decorrentes de um modelo híbrido. A PPT recomenda manter comunicação aberta com o OEM para ajudar a assegurar compatibilidade contínua e minimizar qualquer sobreposição de responsabilidades de serviço.

Nosso objetivo é fornecer suporte contínuo em ambientes mistos, ajudando os clientes a maximizar o tempo de disponibilidade.

B. *Nutanix (incluindo Nutanix Cloud Infrastructure, Nutanix Cloud Manager e Nutanix Unified Storage)*

1. *Áreas de suporte dentro do escopo*

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	NUTANIX CLOUD INFRASTRUCTURE (dentro do escopo de suporte)	NUTANIX CLOUD MANAGER (dentro do escopo de suporte)	NUTANIX UNIFIED STORAGE (dentro do escopo de suporte)
Degradação de desempenho do cluster	Solução de problemas quando o cluster apresenta tempos de resposta lentos, alto consumo de recursos ou gargalos que afetam máquinas virtuais (VMs) ou aplicações.	Sim	Não	Sim
Problemas de integridade do cluster	Solução de problemas quando o cluster reporta alertas de integridade, falhas de nós ou interrupções de serviço.	Sim	Sim	Sim
Latência de armazenamento e gargalos de I/O	Solução de problemas de alta latência de armazenamento ou gargalos de I/O, que podem ocorrer devido a discos ou controladoras de armazenamento sobrecarregados.	Sim	Não	Sim
Falhas ou instabilidade de VM	Solução de problemas quando VMs estão falhando (crashing) ou apresentando instabilidade.	Sim	Não	Não
Falhas de upgrade	Solução de problemas durante upgrades do AOS ou do AHV, por meio do diagnóstico de problemas de incompatibilidade ou instalações incompletas.	Sim	Sim	Sim
Problemas de conectividade de rede	Solução de problemas de conectividade de rede que impactam a comunicação entre VMs ou nós. Os problemas de conectividade de rede limitam-se à conexão entre os nós e dentro dos nós.	Sim	Sim	Sim
Falhas de snapshot e clonagem	Solução de problemas quando snapshots ou processos de clonagem de VMs falham devido a corrupção ou limitações de armazenamento.	Sim	Não	Sim
Falhas de replicação e sincronização	Solução de problemas quando a replicação de dados ou a sincronização entre clusters falha.	Sim	Sim	Sim
Desafios de expansão de nós e escalabilidade	Solução de problemas que surgem ao adicionar novos nós ou escalar o cluster, especialmente quando ocorrem problemas de compatibilidade.	Sim	Não	Sim

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	NUTANIX CLOUD INFRASTRUCTURE (dentro do escopo de suporte)	NUTANIX CLOUD MANAGER (dentro do escopo de suporte)	NUTANIX UNIFIED STORAGE (dentro do escopo de suporte)
Espaço de snapshot e gerenciamento de armazenamento	Solução de problemas que surgem no gerenciamento do espaço de snapshots e na otimização de configurações de armazenamento quando VMs ou pools de armazenamento ficam sem espaço.	Sim	Não	Sim

2. Atividades fora do escopo

- Elaboração de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Resolução de problemas de licenciamento do software Nutanix.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software adicionais (Add On) da Nutanix.
- Consultas sobre licenciamento e limitações de capacidade.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta Nutanix.
- Solução de problemas de quaisquer incidentes durante uma invocação ou teste de disaster recovery em execução.
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações.
- Análise e ajuste (tuning) de desempenho.
- Atividades de gerenciamento de mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudança ou a participação em reuniões do CAB.
- Problemas de hardware subjacente.
- Suporte técnico para quaisquer versões de produto mais recentes do que as versões identificadas na seção anterior não é fornecido devido a limitações funcionais e exigirá que o Cliente tenha um contrato de suporte de software ativo com o Fabricante do Equipamento Original (OEM) para a plataforma Nutanix.

C. Suporte Técnico VxRail

1. Áreas de suporte dentro do escopo

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para os entregáveis abaixo:

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Desconexão do VxRail Manager do vCenter	Solução de problemas de conectividade de rede do VxRail Manager, contas de serviço e certificados, para restabelecer a funcionalidade das customizações do VxRail dentro do vCenter.
Problemas de conta do VxRail Manager	Solução de problemas e orientações sobre problemas comuns relacionados a acesso de usuários e às contas que conectam o VxRail Manager ao vCenter.
Problemas de armazenamento do VxRail Manager	Solução de problemas e orientações sobre problemas comuns de armazenamento no appliance do VxRail Manager.
Problemas de certificado do VxRail Manager	Solução de problemas e orientações sobre problemas comuns relacionados a certificados, referentes a renovações, remoção e redefinição, no appliance do VxRail Manager.
Problemas de certificado do vSphere	Solução de problemas e orientações sobre problemas comuns relacionados a certificados, referentes a renovações, remoção e redefinição, no vCenter e nos hosts ESXi.
Degradação de desempenho do cluster VxRail	Solução de problemas quando o cluster VxRail apresenta tempos de resposta lentos, alto consumo de recursos ou gargalos que impedem o desempenho normal das máquinas virtuais.
Problemas de integridade do cluster VxRail	Solução de problemas quando o cluster VxRail reporta alertas de integridade, falhas de nós ou interrupções de serviço. Isso pode incluir o diagnóstico de falhas de hardware ou configurações incorretas que impeçam alta disponibilidade (HA) ou replicação adequadas, ajudando a restaurar a funcionalidade completa.
Problemas de conectividade de armazenamento do vSAN no VxRail	Solução de problemas de acesso ao armazenamento por hosts e pelo cluster.
Problemas de compressão e deduplicação do vSAN no VxRail	Solução de problemas de configuração de deduplicação do vSAN.
Problemas de tolerância a falhas e sincronização do vSAN no VxRail	Solução de problemas de tolerância a falhas e sincronização no VxRail.

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Clusters estendidos (stretched clusters) do vSAN no VxRail	Solução de problemas do VxRail em um ambiente de cluster estendido (stretched cluster).
Revisão e análise de logs do VxRail	Revisão e análise de logs para facilitar a solução de problemas atuais não comuns.
Falhas ou instabilidade de máquina virtual	Solução de problemas quando VMs estão falhando (crashing) ou apresentando instabilidade. O suporte é limitado às camadas do vCenter e do ESXi; problemas fora desse escopo podem exigir o acionamento do OEM.
Problemas de conectividade de rede virtual	Solução de problemas de conectividade de rede que impactam a comunicação entre VMs ou nós. O suporte auxilia no diagnóstico de configurações incorretas de rede virtual ou VLAN.
Problemas de capacidade	Solução de problemas de capacidade, como avisos relacionados a limites de armazenamento ou de computação excedidos.
Falhas de snapshot e clonagem	Solução de problemas que ocorrem durante processos de snapshot ou de clonagem de VM.
Problemas de espaço e armazenamento	Solução de problemas relacionados ao gerenciamento do espaço de snapshot e à otimização de configurações de armazenamento quando VMs ou pools de armazenamento ficam sem espaço.

2. Atividades fora do escopo

Observação: o Suporte Técnico do VxRail fornece solução de problemas remota e orientação exclusivamente para o software do appliance VxRail e suas dependências imediatas do VMware, incluindo VxRail Manager, vCenter, ESXi e vSAN. Este serviço não inclui suporte a recursos mais amplos da plataforma VMware, como rede NSX, Site Recovery Manager (SRM), Horizon VDI ou operações de ciclo de vida como upgrades, aplicação de patches e orquestração de recuperação de desastres. Clientes que necessitem de assistência com produtos VMware avançados ou cenários operacionais em toda a plataforma devem considerar a aquisição de Software Technical Support para o produto VMware apropriado junto à PPT, a fim de garantir cobertura abrangente em todo o seu ambiente.

- Elaboração de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Resolução de problemas de licença do software VxRail.
- Problemas de upgrade ou atualização do VxRail, incluindo aplicação de patches de segurança (revision-locked).
- Desafios de expansão e escalabilidade de nós.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software add-on do VxRail.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta VxRail.
- Solução de problemas de quaisquer ocorrências durante uma invocação ao vivo de recuperação de desastres ou teste.

3. Elegibilidade

O Suporte Técnico do VxRail está disponível somente para clientes que estejam sob suporte contratual de manutenção de hardware com a Park Place e apenas com relação aos equipamentos cobertos por esse suporte durante o prazo aplicável, conforme indicado no Order Schedule do cliente.

4. Isenção de responsabilidade para suporte parcial de cluster

A PPT tem o compromisso de fornecer suporte de software flexível e de alta qualidade para ambientes VxRail, inclusive em modelos híbridos nos quais apenas uma parte do cluster está sob cobertura da PPT e os nós restantes são suportados pelo Fabricante do Equipamento Original (OEM), como a Dell Technologies.

Nesses casos, os serviços da PPT permanecerão estritamente dentro do escopo definido de suporte de software e evitarão realizar alterações diretas em nós suportados pelo OEM. Embora a PPT tome todas as precauções para assegurar uma experiência de suporte fluida e coordenada, não podemos assumir responsabilidade por problemas relacionados a garantias do OEM decorrentes de um modelo híbrido. A PPT recomenda manter comunicação aberta com o OEM para ajudar a garantir compatibilidade contínua e minimizar qualquer sobreposição nas responsabilidades de serviço.

Nosso objetivo é fornecer suporte contínuo em ambientes mistos, ajudando os clientes a maximizar o tempo de atividade.

ARMAZENAMENTO**A. Dell PowerScale****1. Áreas de suporte dentro do escopo:**

- * Configuração de NTP para sincronizar a hora em clusters Isilon
- * Configurações de monitoramento via SNMP para monitorar clusters.
- * Gerenciamento e monitoramento de eventos do cluster
- * Configurar canais de alerta, regras de alerta e notificações por e-mail
- * Solucionar erros relacionados a eventos
- * Configurar rede externa, como groupnet, subnet e pool
- * Configurar rede interna
- * Solucionar erros relacionados à rede
- * Adicionar novos nós ao cluster
- * Remover nós do cluster (smartfail de nó)
- * Gerenciar nós do cluster (desligamento e reinicialização)
- * Gerenciar unidades/discos (smartfail e adição de disco)
- * Gerenciar o cluster (reinicializar/desligar o cluster)
- * Gerenciar operações de jobs do Isilon (iniciar e monitorar jobs)
- * Definir políticas de prioridade e impacto de jobs
- * Solucionar erros relacionados a jobs
- * Configurar auditoria de acesso a protocolos
- * Configurar auditoria de alterações de configuração
- * Analisar eventos críticos e resolver esses problemas.

Suporte ao software de gerenciamento:

- * Executar upgrades do OneFS
- * Executar upgrades de firmware de nó
- * Executar upgrades de firmware de disco (DSP)
- * Instalação de patch
- * A GUI do Isilon/PowerScale está indisponível.
- * Redefinição de senha

B. Dell PowerStore**1. Áreas de suporte dentro do escopo:**

- * Snapshot - criar/excluir/restaurar
- * Problema de incompatibilidade de sessão
- * Problema de configuração incorreta do host
- * Replicação remota Metro - configurar/failover/exclusão
- * Criação de novo volume
- * Expansão/exclusão de volume
- * Criação/exclusão de sistema de arquivos CIFS/NFS
- * Problemas de acesso
- * Problemas de coleta de dados
- * Analisar o software após substituição de hardware
- * Qualquer problema de failover de giveback após substituição do controlador
- * Verificação de integridade (Health Check)
- * Solução de problemas
- * Nós que falham ao ingressar ou permanecer no cluster
- * Thin provisioning, deduplicação ou compressão não funcionam

Suporte ao software de gerenciamento

- * Executar verificação pré/pós-upgrade
- * Upgrade do código da unidade
- * Executar upgrades de firmware de disco (DSP)
- * Instalação de patch
- * Problemas de indisponibilidade da GUI
- * Problema de acesso à UI

C. Dell PowerVault MD**1. Áreas de suporte dentro do escopo:**

- * Gerenciamento de acesso

Document ID: LEGCON005 STSPB Portuguese

v. 003

Date issued: 24 June 2026

Machine Translated from English

- * Configuração de zona de acesso/controladores
- * Adicionar/remover/organizar armazenamento
- * Adicionar novos nós
- * Atribuir IPs de gerenciamento
- * Descoberta de novo armazenamento
- * Conectar host ao armazenamento com conectividade iSCSI/conectividade FC
- * Mapear LUNs/volumes para hosts
- * Configuração de software de multipath
- * Registrar iniciadores de host no armazenamento
- * Adicionar/remover discos do grupo de discos
- * Configurar discos com o nível de RAID requerido
- * Modificar níveis de RAID
- * Qualquer problema de failover de giveback após substituição do controlador
- * Atribuir discos após substituição de disco
- * Modificar zoning após substituição do controlador
- * Solução de problemas
- * Verificar conectividade em caso de qualquer problema de conexão física

D. Dell Compellent SC

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Reconfiguração de IPs de gerenciamento
- * Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- * Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- * Problemas de conectividade/login
- * Descoberta de novo armazenamento
- * Comunicados do OEM aos clientes
- * Melhores práticas de Replay (Snapshot)
- * Procedimento de recuperação de senha de administrador
- * Revisão e diagnóstico de alertas de serviço
- * Configuração de armazenamento adicional – melhores práticas

Suporte ao software de gerenciamento:

- * Dell Storage Manager Client
- * Dell Enterprise Storage Manager
- * Unisphere for SC
- * SCOS CLI
- * Dell Storage Manager Data Collector

E. Dell Compellent FS – FS8600

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Reconfiguração de IPs de gerenciamento
- * Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- * Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- * Criação de novos volumes e compartilhamentos NAS – melhores práticas
- * Comunicados do OEM aos clientes
- * Procedimentos seguros de desligamento/ligamento
- * Procedimento de upgrade de software
- * Revisão e diagnóstico de alertas de serviço

Suporte ao software de gerenciamento:

- * Fluid FS UI/CLI (somente UI)
- * Dell Storage Manager Data Collector
- * Dell Storage Manager Client

F. Dell Data Domain & PowerProtect

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Revisão e diagnóstico de alertas de serviço
- * Administração geral (unfail/fail de disco após substituição)
- * Problemas relacionados a desempenho
- * Análise de desempenho
- * Problemas gerais de rede (não é possível pingar o dispositivo, não é possível acessar o dispositivo etc.)
- * Criação de grupo de discos
- * Criação de sistema de arquivos
- * GUI do DD System Manager

Suporte ao software de gerenciamento:

- DD Replicator
- VTL
- DD Boost
- DD Encryption
- MTtree
- Snapshots
- CIFS
- Shares
- NFS
- Pools
- Cloud Tier
- DD Retention
- GUI do DD System Manager (problema no próprio software)
- Global Compression

G. Dell EqualLogic

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Reconfiguração de IP de gerenciamento
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- Descoberta de novo armazenamento
- Comunicados do OEM aos clientes
- Procedimentos seguros de desligamento/ligamento
- Procedimento de upgrade de software
- Revisão e diagnóstico de alertas de serviço

Suporte ao software de gerenciamento:

- Group Manager
- EqualLogic CLI

H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Atribuir IPs de gerenciamento do SVP/MMCS
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- Problemas de conectividade/login
- Análise da estrutura de dados de membro RAID inválido ou corrompido
- Descoberta de novo armazenamento
- Scripts SYMCLI travados, bloqueados ou com falha
- Comunicados do OEM aos clientes
- Problemas de desempenho internos ao armazenamento VMAX (melhor esforço com base no que é observado no sistema)
- Suporte ao Secure Remote Access Server (suporte de acesso remoto semelhante ao SRS da Dell)
- Revisão e diagnóstico de alertas de serviço
- Imagem de recuperação do SO do Service Processor e arquivamento de backups

Suporte ao software de gerenciamento:

- Criptografia de Dados: D@RE
- FASTVP (break/fix, depende muito do problema)
- HYPERMAX OS - Symmwin
- Optimizer (break/fix, análise de nível intermediário)
- Solutions Enabler - assistência do SYMCLI (depende do nível da solicitação)
- SRDF/S, SRDF/A, SRDF/Star (análise básica e TAG). Qualquer coisa além disso está fora do escopo.
- TimeFinder/SNAP (melhor esforço, dependendo da solicitação)
- Unisphere 360 (depende do nível da solicitação)
- Gerenciamento de Usuários e Funcionalidade Administrativa (se OOS, o parceiro fará a triagem)

I. Dell XtremIO X1 & X2

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Atribuir IPs de gerenciamento do XMS/SC
- Recomendações de melhores práticas para storage
- Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- Scripts do XMCLI travados, bloqueados ou com falha
- Comunicados (advisories) OEM para clientes
- Problemas de desempenho internos ao storage XIO (melhor esforço com base no que é observado no sistema)
- Suporte ao Secure Remote Access Server (suporte de acesso remoto semelhante ao SRS da Dell)

Document ID: LEGCON005 STSPB Portuguese

v. 003

Date issued: 24 June 2026

Machine Translated from English

- Revisão e diagnóstico de alertas de serviço
- Imagem de recuperação do SO do Service Processor e arquivamento de backups
- Problemas de conectividade/login no XMS

Suporte a software de gerenciamento:

- Xtremapp OS - XMCLI

J. Dell VNX & Unity

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Atribuir IPs de gerenciamento do SP/CS
- Recomendações de melhores práticas para storage
- Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- Problemas de conectividade/login
- Análise da estrutura de dados de membro RAID inválido ou corrompido
- Descoberta de novo storage
- Revisão e diagnóstico de alertas de serviço
- Procedimento de upgrade da imagem do SO FLARE do Service Processor

Suporte a software de gerenciamento:

- FAST Cache
- Deduplicação
- Criptografia de Dados: D@RE
- Lado File/NAS do VNX/Unity
- FASTVP (break/fix, depende muito do problema)
- Performance Analyzer (somente se o sistema estiver licenciado)
- PowerPath
- SANcopy
- MirrorView
- SNAPshots (melhor esforço, dependendo da solicitação)
- Unisphere (depende do nível da solicitação)
- Gerenciamento de Usuários e Funcionalidade Administrativa (se OOS, o parceiro fará a triagem)

K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Adição de novos nós
- Atribuição de IPs de gerenciamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Descoberta de novo storage
- Inicialização
- Entrada no cluster
- Configuração de rede
- Gerenciamento de usuários
- Criação e gerenciamento de pastas de volumes
- Configurar a política do SyncIQ na origem
- Criar snapshots sob demanda
- Criar/Modificar/Excluir perfis de snapshot
- Verificar conectividade em caso de qualquer problema de conexão física
- Atribuir/Atualizar ACL/Permissões POSIX quando necessário
- Criação de compartimentos SMB/Exportações NFS
- Definir permissões em nível de compartilhamento/servidor
- Mapear dois usuários/grupos caso o ambiente seja multiprotocolo
- Por padrão, N+2D:1N atribuído, capaz de sustentar a falha de dois discos ou de 1 nó, contra quaisquer falhas de hardware

Suporte a software de gerenciamento:

- Problemas de break/fix de software
- Tela azul
- Gerenciamento de capacidade
- Redefinição de senhas

L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Adicionar/Remover/Organizar storage
- Atribuição de IPs de gerenciamento

Document ID: LEGCON005 STSPB Portuguese

v. 003

Date issued: 24 June 2026

Machine Translated from English

- * Configuração e gerenciamento de alertas
- * Descoberta de novo storage
- * Inicialização
- * Gerenciamento de usuários
- * Criação e gerenciamento de políticas
- * Criação de volumes/grupos de consistência/LUNs
- * Redução/Deduplicação/Compressão
- * Definir/Atualizar atributos de volumes/CG
- * Atribuição de volume/CG
- * Exclusão de volume/CG
- * Expansão de volume/CG
- * Migração de volume/CG
- * Configurar zoning em switches SAN se conexões FC estiverem sendo usadas
- * Conectar host ao storage com conectividade iSCSI/conectividade FC
- * Mapear LUNs/volumes para hosts
- * Registrar iniciadores do host no storage
- * Configurar replicação síncrona/assíncrona entre origem e destino
- * Criar Live Volumes; mapear volumes de origem e destino
- * Criar múltiplas imagens na replicação de dados
- * Failover para a replicação de dados
- * Failover com sincronização (drill) para a replicação de dados
- * Gerenciar operações de replicação
- * Restaurar dados a partir do volume de replicação
- * Analisar o software após substituição de hardware
- * Verificar conectividade em caso de qualquer problema de conexão física

Suporte a software de gerenciamento:

- * Problemas de break/fix de software
- * Tela azul
- * Problemas de login
- * Redefinição de senhas
- * Problemas relacionados a desempenho
- * Unisphere/GUI não acessível

M. Dell Clarion

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Adicionar/Remover/Organizar storage
- * Atribuição de IPs de gerenciamento
- * Configuração e gerenciamento de alertas
- * Descoberta de novo storage
- * Inicialização
- * Gerenciamento de usuários
- * Criação e gerenciamento de pastas de volumes
- * Criação de volumes/grupos de consistência/LUNs
- * Redução/Deduplicação/Compressão
- * Definir/Atualizar atributos de volumes/CG
- * Atribuição de volume/CG
- * Exclusão de volume/CG
- * Expansão de volume/CG
- * Configurar zoning em switches SAN se conexões FC estiverem sendo usadas
- * Conectar host ao storage com conectividade iSCSI/conectividade FC
- * Criar grupo de iniciadores no storage
- * Configurações de parâmetros do host
- * Mapear LUNs/volumes para hosts
- * Registrar iniciadores do host no storage
- * Adicionar/Remover discos do grupo de discos
- * Configurar discos com o nível de RAID requerido
- * Modificar níveis de RAID
- * Configurar replicação síncrona/assíncrona entre origem e destino
- * Criar Live Volumes; mapear volumes de origem e destino
- * Gerenciar operações de replicação
- * Restaurar dados a partir do volume de replicação
- * Aplicar perfis de snapshot
- * Criar snapshots sob demanda
- * Criar/Modificar/Excluir perfis de snapshot
- * Analisar o software após substituição de hardware
- * Atribuir discos após substituição de disco
- * Modificar o zoning após substituição do controlador
- * Verificar conectividade em caso de qualquer problema de conexão física

Suporte a software de gerenciamento:

- * Problemas de break/fix de software
- * Tela azul

Document ID: LEGCON005 STSPB Portuguese

v. 003

Date issued: 24 June 2026

Machine Translated from English

- Gerenciamento de capacidade
- Problemas de login
- Redefinição de senhas
- Problemas relacionados a desempenho
- Unisphere/GUI não acessível

N. Dell Celerra

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Adicionar/Remover/Organizar storage
- Atribuição de IPs de gerenciamento
- Descoberta de novo storage
- Inicialização
- Gerenciamento de usuários
- Criação de servidor NAS
- Gerenciamento de sistemas de arquivos
- Criação e gerenciamento de pastas compartilhadas
- Reinicialização do Control Station
- Registro & gerenciamento do Datamover
- Configuração & gerenciamento do Control Station
- Configuração com o storage de backend
- Upgrade do Control Station

Suporte a software de gerenciamento:

- Problemas de break/fix de software
- Tela azul

O. NetApp FAS, AFF, V-Series, E & EF-Series

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Alteração de IPs de gerenciamento
- Recomendações de melhores práticas para storage
- Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- Melhores práticas de rede
- Descoberta de novo storage
- Health Checks - Revisão de ASUP
- Comunicados (advisories) OEM para clientes
- Conectividade CIFS/Active Directory
- Recomendações de acesso & permissões CIFS/NFS
- Revisão e diagnóstico de alertas de serviço

P. Hitachi VSP, HUS, USP & HNAS

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- Atribuir IPs de gerenciamento do SVP
- Recomendações de melhores práticas para storage
- Configuração e gerenciamento do monitoramento de alertas
- Análise da estrutura de dados de membro RAID inválido ou corrompido
- Descoberta de novo storage
- Comunicados (advisories) OEM para clientes
- Problemas relacionados a desempenho e revisão de logs
- Suporte ao Secure Remote Access Server (suporte de acesso remoto semelhante ao SRS da Dell's)
- Revisão e diagnóstico de alertas de serviço
- Imagem de recuperação do SO do Service Processor e arquivamento de backups

Suporte a software de gerenciamento:

- Hitachi Command Suite/Device Manager (depende da profundidade da solicitação)
- HNAS CLI e BALI (depende do escopo)
- Replicação local - Shadow Image/Thin Image
- NAS Manager
- Replicação remota - Universal Replicator/TrueCopy
- Replication Manager
- Storage Navigator
- Storage Virtualization Operating System (SVOS)
- Tuning Manager
- Gerenciamento de Usuários e Funcionalidade Administrativa (se OOS, o parceiro fará a triagem)
- Segurança de volumes - recuperação de retenção de dados (LUNs protegidas)

Document ID: LEGCON005 STSPB Portuguese

v. 003

Date issued: 24 June 2026

Machine Translated from English

Q. Sistemas de storage IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & SVC

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Suporte para dúvidas de uso
- * Análise de relatório de diagnóstico
- * Recuperação do sistema T3
- * Assistência com localização e status do dispositivo de quorum
- * Verificações de integridade do sistema - análise de dados de suporte
- * Solução de problemas de rede do Storwize e do Disk Storage Manager
- * Orientação para adição de sistemas no Storwize e no Disk Storage Manager
- * Suporte à reinstalação e configuração da GUI de gerenciamento do XIV
- * Assistência para determinar especificações e capacidades atuais dos adaptadores FICON + Fibre
- * Configuração do HMC do DS8000
- * Suporte a backup e restauração do HMC do DS8000

R. Bibliotecas de fitas automatizadas IBM & VTS's - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Orientação para upgrade de hardware
- * Orientação para instalação e descontinuação de hardware
- * Migrações de dados para outros sistemas IBM ATL e VTS
- * Assistência com a GUI do IBM Tape Solution Storage Manager
- * Análise de relatório de diagnóstico
- * Assistência na localização e recuperação de PVOL + LVOLs ausentes
- * Verificações de integridade do sistema
- * Assistência na restauração do Console de Manutenção TS3000
- * Assistência na restauração do acesso via GUI ao Console de Manutenção TS3000
- * Assistência para determinar as especificações e capacidades atuais dos adaptadores FICON, Fibre e ESCON
- * Suporte para dúvidas de uso
- * Análise de relatório de diagnóstico

S. HPE Primera

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Configuração de Zona de Acesso/Controladores
- * Adição de novos nós
- * Atribuição de IPs de gerenciamento
- * Configuração e gerenciamento de alertas
- * Inicialização
- * Configuração de rede
- * Gerenciamento de usuários
- * Problemas de Remote Copy
- * Copiar volume
- * Criação de volumes/grupos de consistência/LUN's
- * Redução/desduplicação/compressão
- * Eficiência e otimização de armazenamento
- * Provisionamento thin/thick
- * Configurar zonas em switches SAN se conexões FC estiverem sendo usadas
- * Conectar host ao storage com conectividade iSCSI/FC
- * Conectividade
- * Criar grupo de iniciadores no storage
- * Configurações de parâmetros do host
- * Mapear volumes para hosts
- * Configuração de software de multipathing
- * Registrar iniciadores do host no storage
- * Problemas relacionados ao LDAP
- * Problemas relacionados ao Application Set
- * Problemas de perda de conexão
- * Adicionar/remover discos do grupo de discos
- * Configurar replicação síncrona/assíncrona entre origem e destino
- * Criar múltiplas imagens na replicação de dados
- * Gerenciar operações de replicação
- * Restaurar dados a partir do volume de replicação
- * Aplicar perfis de snapshot

- * Criar snapshots sob demanda
- * Criar/modificar/excluir perfis de snapshot
- * Analisar o software após substituição de hardware
- * Qualquer problema de failover/giveback após substituição do controlador
- * Verificação de integridade
- * Modificar o zoning após substituição do controlador
- * Solução de problemas relacionados a desempenho
- * Configurar zonas em switches SAN se conexões FC estiverem disponíveis
- * Conectar host ao switch SAN com conectividade FC
- * Zoning de portas FC com iniciadores do host

Suporte ao software de gerenciamento:

- * Problema de acesso à UI
- * Problemas de divergência de capacidade do usuário no dashboard
- * Atualizações de software/firmware e reconfiguração *

T. HPE 3PAR

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Adicionar/remover/organizar storage
- * Atribuição de IPs de gerenciamento
- * Configuração e gerenciamento de alertas
- * Descoberta de novo storage
- * Inicialização
- * Gerenciamento de usuários
- * Criação e gerenciamento de pastas de volume
- * Criação de volumes/grupos de consistência/LUN's
- * Redução/desduplicação/compressão
- * Definir/atualizar atributos de volumes/CG
- * Provisionamento thin/LUN thin/LUN thick/LUN comprimida
- * Atribuição de volumes/CG
- * Exclusão de volumes/CG
- * Expansão de volumes/CG
- * Migração de volumes/CG
- * Configurar zonas em switches SAN se conexões FC estiverem sendo usadas
- * Conectar host ao storage com conectividade iSCSI/conectividade FC
- * Criar grupo de iniciadores no storage
- * Mapear LUNs/volumes para hosts
- * Registrar iniciadores do host no storage
- * Aplicar perfis de snapshot
- * Gerenciamento convencional de volumes
- * Criar/modificar/excluir perfis de snapshot
- * Gerenciamento de capacidade
- * Problemas de login
- * Problemas relacionados a desempenho
- * Console de gerenciamento inacessível

U. HPE Nimble CS, AFxxx, AFxx & HF Series

1. Áreas de suporte dentro do escopo:

- * Configuração e gerenciamento de alertas
- * Inicialização
- * Gerenciamento de usuários
- * Configurar replicação síncrona/assíncrona entre origem e destino
- * Criar Live Volumes, mapear volumes de origem e destino
- * Restaurar dados a partir do volume de replicação
- * Analisar o software após substituição de hardware
- * Verificar a conectividade em caso de qualquer problema de conexão física

Suporte ao software de gerenciamento:

- * Problemas de break/fix de software
- * Tela azul
- * Gerenciamento de capacidade
- * Redefinições de senha
- * Problemas relacionados a desempenho

V. HPE Alletra

Document ID: LEGCON005 STSPB Portuguese

v. 003

Date issued: 24 June 2026

Machine Translated from English

O Suporte Técnico de Software HPE Alletra está disponível somente para clientes sob suporte contratual de manutenção de hardware com a Park Place e somente para equipamentos cobertos durante o prazo aplicável, conforme indicado no Anexo de Pedido do Cliente. O Suporte Técnico de Software Alletra está disponível somente em plataformas de hardware Alletra suportadas pela PPT.

1. Áreas de suporte dentro do escopo

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para os entregáveis abaixo:

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Problemas no Console de Gerenciamento Alletra	Solução de problemas na GUI do Alletra, acesso, autenticação, certificado e erros de configuração.
Interpretação de integridade e eventos reportados pelo software	Revisar alertas/eventos do software do array e orientar etapas corretivas; quando for indicada intervenção de hardware, a PPT orientará o acionamento do OEM/manutenção de hardware.
Degradação de desempenho	Solução de problemas de latência, IOPS, throughput e gargalos que afetem aplicações ou VMs.
Gerenciamento de capacidade e espaço	Orientação sobre provisionamento de storage via CLI ou HPE OneView, solução de problemas de alertas de capacidade, superalocação e recuperação de espaço.
Falhas de snapshot e clonagem	Solução de problemas de falhas em processos de snapshot ou clonagem.
Problemas de replicação e Remote Copy	Solução de problemas de configuração de replicação, conectividade e falhas de jobs.
Compatibilidade de firmware e software	Orientação sobre versões suportadas, recomendações de patch e problemas de compatibilidade.
Revisão e análise de logs	Revisão de logs para facilitar a solução de problemas não comuns dentro da pilha de software Alletra.
Problemas de conectividade de rede	Solução de problemas de rede ou de configurações incorretas de VLAN que impactem a comunicação do Alletra.
Verificações consultivas de host e fabric	Validar parâmetros de conectividade do host (estado de multipathing, visibilidade do target iSCSI, alcançabilidade do zoning FC) e fornecer orientação; a administração de host/hypervisor permanece sob responsabilidade do cliente.

2. Atividades fora do escopo

- Remediação de problemas de licença de software do Alletra.
- Problemas de upgrade ou atualização do Alletra, incluindo aplicação de patches de segurança (revision-locked).
- Desafios de expansão e escalabilidade de nós.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software adicionais (add-ons) do Alletra.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta Alletra.
- Solução de problemas de quaisquer ocorrências durante o acionamento ou teste de recuperação de desastres (disaster recovery) em produção.
- HPE OneView, HPE GreenLake e HPE InfoSight.
- Análise de causa raiz.

W. HPE StoreOnce

O Suporte Técnico de Software HPE StoreOnce está disponível somente para clientes sob suporte contratual de manutenção de hardware com a Park Place e somente para equipamentos cobertos durante o prazo aplicável, conforme indicado no Anexo de Pedido do Cliente.

1. *Áreas de suporte dentro do escopo*

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para os entregáveis abaixo:

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Problemas no Console de Gerenciamento StoreOnce	Solução de problemas na GUI do StoreOnce, acesso, autenticação, certificado e erros de configuração.
Falhas de backup e restore	Solução de problemas de falhas em jobs de backup, operações de restore e visibilidade do catálogo.
Problemas de replicação e Remote Copy	Solução de problemas de configuração de replicação, conectividade entre appliances/sites StoreOnce e falhas de jobs.
Problemas de deduplicação e compressão	Solução de problemas de configuração de deduplicação e compressão, desempenho e recuperação de espaço.
Interpretação de integridade e alertas visíveis no software	Interpretar integridade/eventos reportados pelo software StoreOnce e orientar as próximas ações, incluindo o acionamento do OEM/manutenção de hardware quando for indicada remediação de hardware.
Gerenciamento de capacidade e espaço	Solução de problemas de alertas de capacidade, superalocação e comportamento de recuperação de espaço.
Compatibilidade de firmware e software	Orientação sobre versões suportadas, recomendações de patch e problemas de compatibilidade.
Revisão e análise de logs	Revisão de logs para facilitar a solução de problemas não comuns dentro da pilha de software StoreOnce.
Problemas de conectividade de rede	Solução de problemas de rede ou de configurações incorretas de VLAN que impactem a comunicação do StoreOnce.

2. *Atividades fora do escopo*

- Remediação de problemas de licença de software do StoreOnce.
- Problemas de upgrade ou atualização do StoreOnce, incluindo aplicação de patches de segurança (revision-locked).
- Desafios de expansão e escalabilidade de nós.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software adicionais (add-ons) do StoreOnce.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.

- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta StoreOnce.
- Solução de problemas de quaisquer questões durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres em produção.
- Análise de causa raiz.

X. *Everpure (anteriormente Pure Storage)*

O Suporte Técnico de Software do Pure FlashArray está vinculado e incluído na manutenção de hardware break-fix do Pure FlashArray e é vendido e entregue em conjunto como uma única oferta em pacote; os serviços são inseparáveis e não podem ser adquiridos nem entregues de forma independente.

1. *Áreas de suporte dentro do escopo*

Entregável	Descrição
Suporte de acesso ao sistema e autenticação	Solução de problemas de acesso de gerenciamento e conectividade de IP de gerenciamento (incluindo interfaces de gerenciamento do controller e IP Virtual), problemas de login, autenticação de usuários, RBAC, integração com LDAP/AD e certificados TLS para GUI, CLI e APIs.
Suporte de integridade do array e operacional	Verificações de integridade contínuas, revisão de alertas de serviço, análise de pacotes de diagnóstico, revisão de logs de auditoria, validação operacional usando Purity GUI, CLI e APIs REST, e solução de problemas de entrega de alertas e notificações (SNMP, SMTP, syslog).
Orientação de configuração e melhores práticas	Recomendações de melhores práticas para configuração do FlashArray, configurações de personalidade de host, multipathing, monitoramento de capacidade e escolhas operacionais gerais.
Suporte a provisionamento de storage e serviços de dados	Assistência com operações do ciclo de vida de volumes, mapeamentos volume-para-host, Protection Groups, snapshots, políticas de retenção e atividades de restauração de dados.
Suporte a replicação e recuperação de desastres	Suporte para replicação assíncrona, ActiveCluster (síncrona) e ActiveDR (assíncrona contínua), incluindo problemas de criação/associação de pods, sincronizações de baseline, reversões de função, eventos de failover, simulações de DR e validação de recuperação.
Suporte a rede e conectividade	Solução de problemas de rede de gerenciamento, replicação e storage (iSCSI, NVMe-TCP), incluindo problemas de conectividade e registro de host (WWNs, IQNs, NQNs).
Gerenciamento de desempenho e capacidade	Solução de problemas de desempenho (latência, IOPS, throughput), revisão de limites de capacidade e orientação sobre redução de dados e controles de QoS (quando suportados pela versão do Purity).
Validação de software adjacente ao hardware	Verificação do lado do software após eventos de hardware, incluindo validação de onboarding/rebuild do DFM, verificações de descoberta de shelves e auditorias do Purity pós-substituição.
Suporte a plataforma e integrações	Suporte para integrações com VMware (VAAI, VASA, vVols), uso de REST API e purecli, e CloudSnap (melhor esforço, dependente de licença).
Recursos de segurança e conformidade (informativo)	Verificação e suporte informativo para Data-at-Rest Encryption (DARE), logging de auditoria e encaminhamento para syslog.
Suporte operacional do Purity OS	Suporte para funcionalidades do sistema operacional Purity, excluindo upgrades de versão ou atividades de mudança de grande porte.

2. *Atividades fora do escopo*

- Aquisição, download, distribuição, implantação, execução, agendamento ou gerenciamento de patches de software, hotfixes, atualizações ou alterações de versão (minor/patch/major).
- Upgrades de software Purity//FA de qualquer tipo (minor, patch, major); os clientes obtêm/aplicam atualizações conforme o EULA ou por meio do Pure Professional Services.
- Coordenação de gerenciamento de patches, agendamento de atualizações, planejamento de releases, coordenação de janelas de manutenção, participação no CAB ou atualizações de registros de mudança.
- Distribuição, implantação ou hospedagem de pacotes de firmware assinados pela Pure-, microcódigo ou qualquer propriedade intelectual da Pure.
- Remediação de problemas que exijam acesso root ao sistema e/ou ferramentas proprietárias de serviço do OEM.
- Instalação, configuração inicial ou alterações em configurações existentes e funcionais de sistemas.
- Atividades de administração de sistemas/serviços gerenciados do dia-a-dia (incluindo rotinas operacionais, backups/restauração como serviço operacional, documentação e treinamento).
- Trabalho de projeto, incluindo planejamento associado a novos servidores/sistemas/serviços; instalações de sistemas e aplicações; movimentações e migrações.
- Hospedagem, administração ou serviços gerenciados de aplicações.
- Execução prática (hands-on), responsabilidade ou controle de invocações de recuperação de desastres em produção ou testes de failover (incluindo decisões de recuperação direcionadas pelo cliente-).
- Solução de problemas durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres em produção.

- Design ou redesign de arquitetura, incluindo mudanças de topologia de ActiveCluster/ActiveDR ou re-arquitetura.
- Análise de desempenho além da solução de problemas reativa, incluindo otimização, tuning ou benchmarking.
- Planejamento de capacidade, previsão de crescimento ou exercícios de dimensionamento de longo-prazo.
- Solução de problemas de sistemas operacionais convidados (guest).
- Instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a aplicações ou produtos de software não-baseados-em SO (normalmente de terceiros-).
- Avaliações de compatibilidade de software/aplicações (problemas de compatibilidade de software e aplicações).
- Atividades de hardening de segurança do sistema.
- Alterações de configuração do SafeMode de qualquer tipo (habilitar/desabilitar, alterações da janela de retenção, alterações do atraso de erradicação).
- Configuração de Gerenciamento Externo de Chaves (KMIP).
- Aquisição de licenças, ativação ou remediação de conformidade (compra/ativação/resolução de conformidade de licença).
- Responsabilidade (ownership) ou remediação de redes corporativas LAN/WAN/SAN (problemas de rede externa).
- Configuração de RAID ou gerenciamento de hot spare (não aplicável / não configurável pelo usuário na arquitetura do FlashArray).
- Remediação de problemas decorrentes de realocações de sistemas que não estejam sob manutenção com a Park Place (pode exigir contratação separada em T&M).
- Responsabilidade, implantação, configuração ou gerenciamento de plataformas de monitoramento e alertas (atividades de monitoramento e alertas).
- Integrações com sistemas de ITSM / ticketing.
- Suporte a automação e orquestração; programação/scripting/codificação ou desenvolvimento de scripts personalizados.
- Acesso, configuração, monitoramento, alertas ou solução de problemas do portal cloud Pure1.
- Configuração de telemetria ou de tenancy do Phone Home / Pure ES.
- Atividades de redefinição de senha da conta root pureuser.
- FlashArray File Services (SMB/NFS), incluindo configuração de sistema de arquivos, compartilhamentos/exports, cotas e gerenciamento de diretórios.
- Serviços ou recursos de nuvem sem uma licença aplicável de propriedade do cliente (por exemplo, CloudSnap sem a licença apropriada).
- Tecnologias/integrações de backup não aplicáveis aos serviços de bloco do FlashArray (por exemplo, DD Boost, VTL, NDMP).
- Plataformas FlashBlade (somente FlashArray //X, //C e //M são cobertos).
- Preparação de relatórios formais de Análise de Causa Raiz (RCA) ou documentação equivalente.